

Incidencia, componentes y origen del *mobbing* en el trabajo en el sector hortofrutícola

Mariano Meseguer de Pedro*, María Isabel Soler Sánchez, María Concepción Sáez Navarro y Mariano García Izquierdo

Universidad de Murcia (España)

Resumen: En el presente trabajo analizamos la incidencia, componentes y origen del *mobbing* en el trabajo en el sector hortofrutícola. Se administró un cuestionario anónimo a todos los empleados (n=396) que asistieron al trabajo el día de la evaluación pertenecientes a empresas de dicho sector hortofrutícola. En este cuestionario se incluyó como medida del *mobbing* la escala NAQ-RE (Einarsen y Hoel, 2001) y otras variables. Los resultados indican que la tasa de incidencia del *mobbing* es muy alta (28%), que el *mobbing* no es un constructo único, y que el principal origen del mismo proviene de los superiores. Finalmente, se discuten las implicaciones de estos resultados para la teoría y la investigación futura.

Palabras clave: *Mobbing* en el trabajo; sector hortofrutícola.

Title: Incidence, components and source of bullying at work in an agrofruit sector.

Abstract. This article addressed prevalence, components and the source of workplace mobbing in a firm included in the agrofruit sector which has special characteristics. An anonymous questionnaire was administered to a sample of workers employed in organizations of this sector in Murcia (n = 396) which included a mobbing measure NAQ-RE (Einarsen y Hoel, 2001) and other measures. The results showed a wide prevalence rate of workplace mobbing (28%), workplace mobbing appears as a single construct, and supervisors as prior source of workplace mobbing. The consequences of these results for future theory and research are discussed.

Key words: Bullying at work; agrofruit sector.

Por *mobbing* se suele entender el maltrato sistemático y repetitivo que se ejerce sobre un trabajador, mediante la práctica de una serie de comportamientos hostiles o negativos. Los estudios empíricos indican que el *mobbing* es un proceso gradual (Leymann, 1990; Björkqvist, 1992; Einarsen, 2000; Zapf y Gross, 2001; Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper, 2003) que va evolucionando desde etapas iniciales, donde las conductas hostiles son sutiles y, a menudo pasan desapercibidas para el grupo de trabajo o de otros miembros de la organización, hasta fases más activas, donde por la implicación de los superiores y compañeros, éstos llegan a considerar a la supuesta víctima como la responsable de la situación que está padeciendo (Einarsen, 1999).

En una revisión acerca de las investigaciones realizadas sobre este fenómeno, Einarsen *et al.* (2003), señalan que los elementos característicos y distintivos del mismo son los siguientes: (1) más allá de un hecho ocasional, se trata de un proceso con conductas repetitivas y prolongado en el tiempo; (2) la característica fundamental de las conductas es que son consideradas negativas y hostiles, con un amplísimo rango que va desde las críticas permanentes al trabajo, los comentarios injuriosos, las calumnias, etc., hasta las amenazas o incluso la violencia física; (3) que provoca en las víctimas, objetivos de tales conductas, una serie de respuestas diferentes según sea la fase donde se encuentre el proceso de acoso; (4) que conlleva una intencionalidad del acosador o grupo de acosadores, bien sea de carácter instrumental (como un medio para alcanzar un fin) o bien de carácter finalista (cuyo fin es la destrucción de la víctima *per se*), (5) el desequilibrio de poder de las partes enfrentadas, donde, al menos, la víctima percibe que no dispone de los recursos necesarios para defenderse ante esta situación, y (6) el nivel jerárquico de los acosadores y de las víctimas y la dirección de las conductas hostiles determina que el *mobbing* sea entre iguales (*mobbing* horizontal), de superiores a subordinados (*mobbing*

descendente), o desde subordinados a superiores (*mobbing* ascendente).

Uno de los aspectos que ha centrado la atención de los investigadores ha sido el de proporcionar datos sobre incidencia de este fenómeno en la población laboral. Sin duda, este es un aspecto pleno de dificultades, principalmente porque la información se recoge, casi exclusivamente, de las manifestaciones realizadas por los afectados en entrevistas o cuestionarios, quienes la mayor parte de las veces, tienden a negarlo o minimizarlo (Randall, 1992). Admitir que se es víctima, es como aceptar que se ha fracasado en el afrontamiento del problema, lo que puede dañar la autoestima de quien lo asume (O'Moore y Hellery, 1989). En algunos aspectos es un fenómeno similar al acoso sexual, por ejemplo, Brooks y Perot (1991) señalaron que el 88% de mujeres universitarias declaraban haberlas presenciado, pero sólo el 5,6% admitía haberlas sufrido.

De hecho, es notable el descenso que se produce en la incidencia del *mobbing* cuando se utilizan como criterios de estimación, el reconocimiento explícito de que se está siendo víctima de *mobbing*, el denominado "autoetiquetado". Este aspecto ha sido considerado por Einarsen y Raknes (1997) y Einarsen y Hoel (2001) en las versiones de su cuestionario *Negative Acts Questionnaire (NAQ)* que evalúa las conductas hostiles, sin hacer referencia al término acoso, lo que permite que los encuestados no se etiqueten como víctimas y que se distancien de la implicación emocional negativa que conlleva el término.

Los datos sobre la incidencia del *mobbing* en la población trabajadora general justifican la preocupación que distintos organismos internacionales han expresado. Así, en la III Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo (Paoli y Merllié, 2001), se cifra en un 9% (12 millones de personas) los posibles afectados por este problema. Por países, Finlandia, Países Bajos, Reino Unido, Suecia, Bélgica y Francia presentan índices por encima de la media, mientras que Portugal, Grecia, Italia, España, Austria, Luxemburgo, Alemania y Dinamarca, los presentan por debajo.

* Dirección para correspondencia [Correspondence address]: Mariano Meseguer de Pedro. Universidad de Murcia. Facultad de Psicología. Campus de Espinardo. 30100 Murcia (España).
E-mail: marianom@um.es

En España, la V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, en adelante MTAS, 2004) realizada mediante entrevistas estructuradas, cifra en un 2.8% –criterio estricto- a los trabajadores que se les acosa de forma semanal o diaria, y del 4.5% –criterio menos estricto- se les acosa de forma mensual, semanal o diaria. En la Comunidad Valenciana, en la I Encuesta de Condiciones de Trabajo (Sempere, 2004), el 6.2% de los trabajadores manifestaban que había sufrido violencia verbal y el 0.9% acoso psicológico. Y Piñuel (2001) cifra en un 16% la incidencia del *mobbing* en España en el II Barómetro CISNEROS.

En cuanto a los distintos sectores productivos, Di Martino, Hoel y Cooper (2003), comparando las tasas de incidencia de distintos sectores de riesgo, señalan que la administración pública y la defensa (14%), educación y salud (12%), hoteles y restaurantes (12%), y transportes y comunicaciones (12%), tienen tasas más altas que el resto de sectores analizados, mientras que el de la agricultura y pesca apenas alcanza el 3%. Sin embargo, si se revisa la bibliografía sobre este tema, no todos los estudios coinciden con la conclusión de que estos sectores sean los más afectados (por ejemplo, Einarsen, Raknes y Matthiesen, 1994; Einarsen y Skogstad, 1996).

Centrándonos en España, los resultados de la V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (MTAS, 2004), muestran que el sector servicios es el más afectado, y dentro de éste, las ramas de actividad de servicios sociales y administración/banca con un 6.2% y un 5.8%, respectivamente. Los sectores de la industria (3.5%) y la construcción (1%) están significativamente menos afectados. En cuanto al sector público, en un trabajo específico realizado en la Agencia Tributaria y la Intervención General de la Administración del Estado, Piñuel (2004) cifra en un 22% la incidencia del *mobbing* (por encima del 15% que había encontrado en estudios anteriores). Sobre los resultados de la I Encuesta de Condiciones de Trabajo de la Comunidad Valenciana (Sempere, 2004), la violencia verbal es más frecuente en la agricultura (40% de los trabajadores de este sector), industria extractiva (30.4%), cuero y calzado (24.5%) y actividades sociales (21.3%).

Según lo anteriormente expuesto, en el estudio del *mobbing* es una necesidad realizar estimaciones sobre la incidencia tanto en los diversos países como en los distintos sectores económicos (Leymann, 1990; Einarsen, 2000; Einarsen *et al.*, 1994; Di Martino *et al.*, 2003) que pudieran alertarnos de la magnitud del problema, así como de las características de cada sector.

El objetivo de nuestra investigación es realizar una descripción del *mobbing* en un sector como es el hortofrutícola, caracterizado por una cierta discriminación laboral por razones de contratación (con la figuras de fijos discontinuos y eventuales) y de cobertura asistencial (Régimen Especial Agrario), por una alta rotación de personal (como un puesto de trabajo de “paso”), por una estructura organizativa altamente jerarquizada, por una cultura donde dominan los va-

lores típicamente “masculinos” (ver en Consejo Económico y Social de la Región de Murcia, CES, 2003) señalando la incidencia, la frecuencia de los distintos comportamientos hostiles y el origen del mismo.

Método

Muestra

Los sujetos de nuestro estudio pertenecen al sector de Productores de Frutas y Hortalizas (OPFH) ubicada en la Región de Murcia (España). Como es propio de este tipo de industrias, integra la zona de producción (campo) y de manipulación y comercialización de productos (almacén). El número de personas que participaron fue de 406. Se descartaron 10 cuestionarios por estar incompletos o mal cumplimentados.

En cuanto al género, 61 eran varones (15.4%), 331 mujeres (83.6%), y 4 (1%) no incluyeron este dato. Sobre el estado civil, 213 personas estaban solteras (53.8%), 147 (37.1%) casadas, 25 (6.1%) separadas o viudas, y 11 (2.8%) no contestaron este apartado. La edad media de la muestra fue de 28.68 años (dt. 6.35; rango de 18 a 58 años) y la antigüedad media en la empresa de 27.14 meses (dt. 29.06, rango de 1 a 236 meses).

Según el nivel de estudios, 156 personas tenían “estudios primarios” (39.4%), 112 habían alcanzado el título de “Graduado Escolar” (28.3%), 84 poseían estudios de “Formación Profesional” de primero o segundo grado, o de “Bachiller Superior” (21.2%), 31 (7.8%) estudios superiores, de “Diplomado” o “Licenciado”; y 13 (3.3%) no incluyeron este dato.

En cuanto al tipo de contratación en la empresa tenemos una situación típica de este sector: 181 trabajadores (45.7%) con contrato de tipo eventual 168 (42.4%) como fijos discontinuos, y sólo 23 (5.8%) tenían contrato fijo. Las personas que no incluyeron este dato fueron 24 (6.1%).

Atendiendo a la procedencia de los trabajadores, la mayoría son españoles: 302 personas (76.3%), seguido por sudamericanos, especialmente de Ecuador: 45 (11.4%), marroquíes, 26 (6.6%), y 11 (2.8%) que procedían de países del este, subsaharianos o centro europeos. Las personas que no incluyeron este dato fueron 12 (3%).

En relación al puesto de trabajo, 342 personas ocupaban puestos de base (86.36%) (empaquetadoras, peones, envasadoras, limpieza, carretilleros, etc.) y 31 puestos de supervisión, técnico o administrativo (7.82%). No contestaron a esta pregunta 23 personas (5.8%).

En resumen, la muestra podría describirse como mayoritariamente integrada por mujeres, solteras y un bajo nivel de estudios; el número de trabajadores inmigrantes es alto, sobre todo de origen sudamericano, y predomina el sistema de contratación eventual o fijo discontinuo y de cobertura asistencial en el Régimen Especial Agrario (REA). Estas caracte-

rísticas reflejan la población ocupada en este sector agrícola en las labores de almacén (ver informe del CES, 2003).

Procedimiento

Esta investigación se encuadró dentro de la evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial. En unas reuniones iniciales con los gerentes de las empresas y los responsables de salud laboral se propuso aplicar un cuestionario diseñado al efecto. Éste incluía datos de variables socio-demográficas y laborales, factores psicosociales, *mobbing*, y problemas psicosomáticos de origen estresante. Se realizó en el tiempo de trabajo y en las instalaciones de las empresas. Los técnicos de prevención de riesgos laborales externos a las empresas se encargaron de dar las instrucciones oportunas para completar los cuestionarios seleccionados, aseguraban el anonimato de los trabajadores y aclaraban las dudas acerca de su cumplimentación. La duración media de cada sesión fue de 60 minutos.

Instrumentos

Para la evaluación del acoso psicológico en el trabajo (*mobbing*) se utilizó la escala NAQ-RE, revisión de la adaptación española del NAQ (Einarsen y Hoel, 2001) realizada por García-Izquierdo, Sáez, Ruiz, Blasco y Campillo (2004). Esta escala pide a los sujetos que respondan con qué frecuencia en los últimos 6 meses se producen cada una de las 24 conductas o “actos negativos” en el trabajo que se citan, con 5 anclajes de respuesta (nunca, alguna vez, mensualmente, semanalmente y diariamente).

En el cuestionario NAQ-RE, todos los términos se redactaron sin hacer referencia al acoso. En opinión de los autores esto suponía una ventaja porque los participantes responden acerca de la manifestación de las conductas hostiles, antes de etiquetarse como víctimas o no. De este modo, se obtiene una medida más adecuada del *mobbing*, evitando así la posible infravaloración que conlleva el uso del autoetiquetado o la introducción del término acoso en los ítemes.

Resultados

En primer lugar, analizamos las propiedades psicométricas del cuestionario NAQ-RE. En cuanto a la consistencia interna, hemos obtenido un coeficiente α de Cronbach de .895. Para hallar la estructura empírica de la escala realizamos un análisis de componentes principales con rotación varimax. La matriz factorial rotada muestra cinco factores principales que explican el 54% de la varianza total. La asignación de cada ítem al factor principal se presenta en la Tabla 1, donde podemos observar que todos ellos saturan por encima de .30.

Tabla 1: Matriz de componentes rotados (*). Escala NAQ-RE.

	Componentes				
	1	2	3	4	5
MO1	.298	.420	.274	.050	.056
MO2	.254	-.036	.307	-.129	.271
MO3	.715	.217	.161	.215	.095
MO4	.158	.221	-.015	.717	.254
MO5	.100	.295	-.126	.668	.125
MO6	.744	.227	.077	.054	-.014
MO7	.331	-.086	.299	.619	-.228
MO8	.836	.030	.085	.223	.024
MO9	.658	.142	.177	.105	.191
MO10	.101	.007	.386	.005	.470
MO11	.629	.157	.021	-.059	.254
MO12	.598	.224	.131	.077	.164
MO13	.615	.482	.011	.144	.216
MO14	.555	.282	.187	.315	-.019
MO15	.228	.443	.314	.221	.105
MO16	.173	.831	.113	.111	.086
MO17	.141	.845	.055	.159	.111
MO18	.272	.699	.209	.084	-.163
MO19	.074	.134	.709	-.041	-.131
MO20	.395	.047	.438	.300	.049
MO21	.063	.127	.507	.094	.075
MO22	.083	.138	.652	-.053	.231
MO23	.271	.506	-.003	.058	.519
MO24	.183	.061	.057	.223	.709

Método de extracción: Análisis de componentes principales. Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.
a La rotación ha convergido en 10 iteraciones.

El primer factor explica un total del 30.98% de la varianza y en él saturan ocho ítemes relacionados con ataques de tipo personal, razón por la que lo denominamos “*acoso personal*” y está compuesto por los siguientes ítemes:

FACTOR I

- Mo 3. Se realizan comentarios hacia usted que en su opinión son ridículos o insultantes
- Mo 6. Percibe cotilleos y rumores sobre usted
- Mo 8. Se realizan comentarios ofensivos sobre usted o su vida privada
- Mo 9. Se le insulta verbalmente
- Mo 11. Recibe insinuaciones o indirectas diciéndole que debería abandonar el trabajo
- Mo 12. Recibe amenazas o abusos físicos
- Mo 13. Se le recuerda persistentemente sus errores
- Mo 14. Percibe hostilidad hacia usted

El segundo factor se relaciona con los ataques hacia la forma de realizar el trabajo, la infravaloración de los resultados y esfuerzos, no ser tenido en cuenta y ocultar información relevante para realizar su actividad laboral. Lo hemos llamado “*acoso centrado en el rendimiento del trabajo*” (explica un 7.19% de la varianza total). Los cinco ítemes que saturan en éste son:

FACTOR II

Mo 1. Se le oculta información necesaria de modo que dificulta su trabajo
 Mo 15. Se le responde con silencio a sus preguntas o intentos de participación en las conversaciones
 Mo 16. Se infravalora el resultado de su trabajo
 Mo 17. Se infravalora el esfuerzo que realiza en su trabajo
 Mo 18. Sus puntos de vista u opiniones no son tenidos en cuenta

En cuanto al tercer factor, que explica el 6.48% de la varianza, está compuesto por aquellos ítemes que suponen una hostilidad por ser hombre o mujer, o por la edad, insinuaciones sexuales, ser objeto de bromas de mal gusto o recibir llamadas ofensivas. Lo hemos denominado “*acoso por razones de edad y género*” y está compuesto por los siguientes cinco ítemes:

FACTOR III
 Mo 2. Se producen insinuaciones sexuales que usted no desea
 Mo 19. Recibe mensajes o llamadas telefónicas ofensivas
 Mo 20. Se siente objeto de bromas de mal gusto
 Mo 21. Se infravaloran sus derechos u opiniones basándose en que sea hombre o mujer
 Mo 22. Se infravaloran sus derechos u opiniones basándose en su edad

El cuarto factor explica un 5.11% de la varianza, se centra en acciones organizativas realizadas para menoscabar el trabajo y la responsabilidad del trabajador, asignándole tareas por debajo de su competencia, privándole de responsabilidad o excluyéndole de actividades sociales. Lo hemos etiquetado como “*acoso organizativo*” y lo componen los siguientes tres ítemes:

FACTOR IV
 Mo 4. Se le indica que realice un trabajo inferior a su nivel de competencia o preparación
 Mo 5. Se le priva de responsabilidad en las tareas laborales
 Mo 7. Se le excluye de actividades sociales con los compañeros de trabajo

Por último, el quinto factor, que explica el 4.76% de la varianza, está compuesto por tres ítemes referidos a ser explotado en el trabajo, las reacciones molestas de los compañeros ante el rendimiento en el trabajo y atenciones en razón de su sexo. No hemos encontrado un nexo común entre estos tres ítemes por lo que hemos decidido llamarlo: “*otras formas de acoso*”.

FACTOR V
 Mo 10. Recibe atenciones en razón de su sexo que no desea
 Mo 23. Se siente explotado en su trabajo
 Mo 24. Percibe reacciones molestas de los compañeros debido a que trabaja demasiado

En resumen, para los análisis estadísticos trabajamos con los cinco factores extraídos, lo que supone entender el con-

cepto de *mobbing* como un fenómeno que abarca distintas formas de expresión.

El análisis de la incidencia ha sido evaluado siguiendo varios criterios de medida: el número de conductas negativas a las que se está expuesto de forma semanal o diaria en los últimos seis meses (de acuerdo con el criterio expresado por Leymann, 1996) y la puntuación total del cuestionario NAQ-RE según la baremación propuesta por García-Izquierdo *et al.* (2004).

Para Mikkelsen y Einarsen (2001) como criterio de medida de la incidencia del *mobbing* ha de considerarse una duración de seis meses y una repetitividad de dos o más conductas al menos “una vez por semana”. Siguiendo este criterio, y como se señala en la Tabla 2, el número de trabajadores que podemos considerar que son acosados es de 111 personas, lo que representa un 28% de la muestra.

Tabla 2: Frecuencia de *mobbing*.

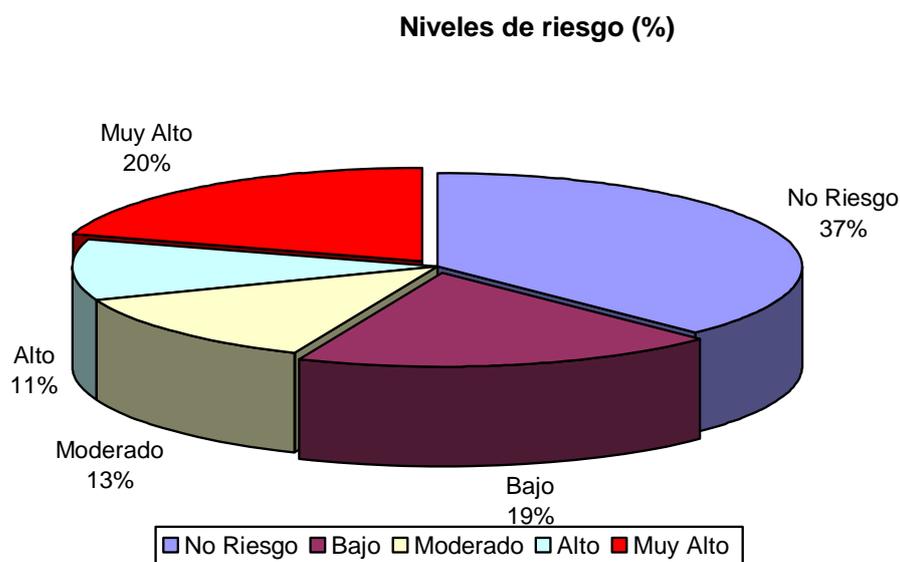
Número de Conductas	Frecuencia (Personas)	Trabajadores*
0	222	
1	63	
2	27	27
3	27	54
4	11	65
5	10	75
6	7	82
7	5	87
8	7	94
9	4	98
10	2	100
11	4	104
12	2	106
13	1	107
14	1	108
15	1	109
16	1	110
20	1	111
Total	396	111

* Número de trabajadores por encima de 2 o más conductas

Si utilizamos el criterio de la baremación del NAQ-RE (García-Izquierdo *et al.* 2004) que tiene en cuenta la suma de las puntuaciones de sus 24 ítemes y que muestra cinco puntos de corte: inferior a 29 puntos, se descarta la existencia de *mobbing*; puntuaciones entre 29 y 32 puntos, nivel bajo de *mobbing*; entre 33-36, nivel medio; entre 37-41, nivel alto; y para puntuaciones por encima de 42, nivel muy alto. Como aparece en la Tabla 3 y en la Figura 1, el porcentaje de trabajadores que no percibe ningún tipo de conductas hostiles es del 37.4%, por lo que el 64.6% percibe algún grado de riesgo. Sumando las categorías de “alto” y “muy alto” podríamos cifrarlo en un 30.8% (122 trabajadores), y considerando únicamente la categoría de “muy alto”, el 20.2% (80 trabajadores).

Tabla 3: Incidencia del *mobbing*: Baremo de la escala NAQ-RE.

Nivel de Riesgo	Frecuencia	Porcentaje	Media	Desviación Típica
No Riesgo	148	37.4	25.62	1.47
Bajo	75	18.9	30.43	1.12
Moderado	51	12.9	34.41	1.17
Alto	42	10.6	38.76	1.30
Muy Alto	80	20.2	55.33	13.12
Total	396	100	35.06	12.53

**Figura 1:** Incidencia del *mobbing*: Baremo de la escala NAQ-RE.

También nos interesaba analizar el grado de congruencia de los dos criterios antes mencionados (dos conductas o más con frecuencia al menos semanal, y las categorías de riesgo “alto” y “muy alto”), para lo cual aplicamos el coeficiente Kappa de Cohen. Este coeficiente señala una puntuación que tiene un rango entre 1 (grado de acuerdo perfecto) y 0 (total desacuerdo), siendo nuestro caso, el coeficiente resultante de .787 ($T= 15.704$; $p=.000$). Este resultado nos permite afirmar que el grado de congruencia de ambos criterios de medida es altamente aceptable. En la Tabla 4 presentamos los resultados obtenidos.

En cuanto a la frecuencia con la que se manifiestan las conductas de hostigamiento, según las respuestas de las “víctimas”, destacan los siguientes ítems: “se infravalora el esfuerzo que realiza en su trabajo” (47.7%), “se siente explotado en su trabajo” (44.1%), “se infravalora el resultado de su trabajo” (45%), “sus puntos de vista u opiniones no son tenidos en cuenta” (40.5%), “percibe cotilleos o rumores” (27.9%), “se le recuerda persistentemente sus errores” (24.3%), y “se le oculta información necesaria de modo que dificulta su trabajo” (24.3%). En general, podemos decir que las conductas hostiles más frecuentes están relacionadas con el trabajo y con los resultados del mismo.

Tabla 4: Tabla de contingencia. Comparación de medidas de incidencia de *mobbing*.

		Riesgo alto y muy alto		Total
		No Víctima	Víctima	
Víctima	No Víctima	262	23	285
	Víctima	12	99	111
Total		274	122	396

Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint.	T aprox.	Sig. aprox.
Medida de acuerdo	Kappa	.787	.034	15.704	.000

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Esto es coincidente si hallamos la media estadística de cada uno de los cinco factores extraídos en el análisis factorial (ver Tabla 5). Así, el denominado “acoso centrado en el rendimiento del trabajo” (NAQ2) obtiene la media más alta (media 1.74), seguido del “acoso organizativo” (NAQ4) (media 1.50), “otras formas de acoso” (NAQ5) (media 1.48), “acoso personal” (media 1.41) (NAQ1), y por último “el acoso por razones de edad o género” (NAQ3) (media 1.19).

Tabla 5: Estadísticos descriptivos de los factores del *mobbing*.

N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
---	--------	--------	-------	------------

NAQ1	396	1.00	4.88	1.4141	.67350
NAQ2	396	1.00	5.00	1.7429	.88799
NAQ3	396	1.00	4.40	1.1995	.40390
NAQ4	396	1.00	5.00	1.5059	.79217
NAQ5	396	1.00	4.67	1.4865	.67554

Por otro lado, nos interesa comprobar si las 24 conductas discriminan entre los grupos de “víctimas” y de “no-víctimas”, para ello, realizamos una prueba T para muestras independientes tal y como se puede observar en la tabla 6. En ella aparecen estadísticamente significativas las 24 conductas que contiene la escala NAQ-RE (ver Tabla 6).

Tabla 6: Comportamientos de *mobbing* más frecuentes (%). Prueba T para muestras independientes.

Comportamiento de <i>mobbing</i> más frecuente. (Señalados con una frecuencia de “semanalmente” o “diariamente” en los últimos seis meses)	No víctimas (%)	Víctimas (%)	T	Sig.
1. Se le oculta información necesaria de modo que dificulta su trabajo	1.5	24.3	-6.364	.000
2. Se producen insinuaciones sexuales que usted no desea	0.4	6.3	-2.716	.000
3. Se realizan comentarios hacia usted que en su opinión son ridículas o insultantes	0.8	27	-7.889	.000
4. Se le indica que realice un trabajo inferior a su nivel de competencia o preparación	1.5	20.7	-5.944	.000
5. Se le priva de responsabilidad en las tareas laborales	1.8	16.2	-7.756	.000
6. Percibe cotilleos o rumores sobre usted	2.4	27.9	-6.878	.000
7. Se le excluye de actividades sociales con los compañeros de trabajo	1.8	16.2	-4.930	.000
8. Se realizan comentarios ofensivos sobre usted o su vida privada	0	18.9	-6.445	.000
9. Se le insulta verbalmente.	0	12.6	-5.310	.000
10. Recibe atenciones en razón de su sexo que no desea	0	5.4	-3.306	.000
11. Recibe insinuaciones o indirectas diciéndole que debería abandonar el trabajo	0.7	6.3	-4.282	.000
12. Recibe amenazas o abusos físicos.	0.4	11.7	-4.461	.000
13. Se le recuerda persistentemente sus errores.	0.7	27.9	-7.974	.000
14. Percibe hostilidad hacia usted	0.7	18.9	-6.876	.000
15. Se le responde con silencio a sus preguntas o intentos de participación en las conversaciones	0.4	21.6	-6.779	.000
16. Se infravalora el resultado de su trabajo	1.1	45	-9.901	.000
17. Se infravalora el esfuerzo que realiza en su trabajo	1.8	47.7	-11.162	.000
18. Sus puntos de vista u opiniones no son tenidos en cuenta	1.4	40.5	-11.489	.000
19. Recibe mensajes o llamadas telefónicas ofensivas	0	6.1	-2.805	.006
20. Se siente objeto de bromas de mal gusto	0	11.7	-5.294	.000
21. Se infravaloran sus derechos u opiniones basándose en que sea hombre o mujer	0.7	8.1	-3.117	.000
22. Se infravaloran sus derechos u opiniones basándose en su edad	0.8	9	-3.348	.001
23. Se siente explotado en su trabajo	4.3	44.1	-8.740	.000
24. Percibe reacciones molestas de los compañeros debido a que trabaja demasiado.	1.5	14.4	-5.170	.000

Por último, para conocer la procedencia del *mobbing*, en el cuestionario NAQ-RE se incluyeron después de las 24 conductas de hostigamiento, dos preguntas que hacían referencia a la fuente del acoso: si era procedente de los compañeros o de los superiores. Las respuestas de los encuestados a ambas preguntas las clasificábamos en: “no es señalado como fuente de acoso” y “sí es señalado como fuente de acoso”. Cuando las respuestas fueron “no es señalado como fuente de acoso” en los dos ítemes las incluíamos en una nueva categoría denominada: “ninguna fuente de acoso”, si la respuesta fue “sí es señalado como fuente de acoso” sólo en el primero entonces se clasificaba como “acoso procedente de compañeros”, cuando era sólo en el segundo se clasificaba como “acoso procedente de superiores”, y si coincidía en el sí en ambos ítemes entonces la señalábamos como “acoso procedente de compañeros y superiores”.

Los resultados muestran que 205 trabajadores (el 51.8% de la muestra) señalan la procedencia de las conductas de hostigamiento, lo que nos indica que no sólo aquellos que hemos considerado “víctimas” (111 trabajadores) perciben la procedencia del acoso. En cuanto al origen, los superiores

son los señalados como la principal fuente de hostigamiento (74.14%, 152 trabajadores), seguido por los compañeros y superiores (16.09%, 33 trabajadores) y, finalmente, los compañeros (9.75%; 20 trabajadores).

Discusión

En la investigación sobre el *mobbing* se viene insistiendo en la importancia de incorporar su estudio y evaluación en la prevención de riesgos laborales (Vartia, 1996; Einarsen, 1999; 2000; Hoel, Rayner y Cooper, 1999; Dupré y Barling, 2003). Para esto, se hace necesario contar con un marco teórico comprensivo del fenómeno, instrumentos de medidas fiables y válidos para su evaluación. De este modo, se podrá profundizar en el estudio de las relaciones entre los distintos elementos organizativos y el *mobbing* (Einarsen, 1999; Hoel, *et al.*, 1999; Liefoghe y McKenzie Davie, 2001; Vartia, 2001).

En España, los datos sobre la incidencia en la población en general, aunque con las salvedades que podrían hacerse sobre las formas de medida, el entorno organizativo y los

sectores de actividad, podríamos cifrarla en una horquilla que iría desde el 5% (III Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo de Paoli y Merlić, 2001) y el 16% (Piñuel, 2001). Sin embargo, en nuestro estudio esta tasa supera ampliamente la última cifra. El hecho de que el estudio se centre en un sector como el hortofrutícola caracterizado por una cierta discriminación laboral por razones de contratación (con la figuras de fijos discontinuos y eventuales) y de cobertura asistencial, por una alta rotación de personal, por una estructura organizativa altamente jerarquizada, y por una cultura donde dominan los valores típicamente “masculinos” (CES, 2003), posiblemente pueda llevarnos a la consideración de que es un sector propicio para que se manifiesten las conductas abusivas y hostiles, sobre todo por parte de los supervisores.

Distintos trabajos de investigación han mostrado que la precariedad laboral (Björkqvist, Österman y Hjelt-Bäck, 1994; Zapf, Knorz y Kulla, 1996) y los factores sociales, como el fenómeno de la inmigración, el desarrollo tecnológico, y las nuevas filosofías empresariales (Di Martino *et al.*, 2003) pueden ser un caldo de cultivo ideal para las prácticas de *mobbing*.

La alta tasa de incidencia que hemos obtenido también nos puede indicar que el *mobbing* no debe entenderse como un proceso singular hacia una persona, como un conflicto particular, sino que más bien afecta a gran parte de los trabajadores (Niedl, 1996; Hoel, Cooper y Faragher, 2001). Aunque es fundamentalmente un proceso que surge de las relaciones humanas, hay quienes defienden que podría ser conveniente hablar de un fenómeno organizativo, y defienden lo que se ha venido denominando “*mobbing* organizacional o estructural” (Neuberger, 1999), o “acoso institucional” (Hirigoyen, 2001). Se pretende así, poner el énfasis en aquellos casos donde las prácticas y los procedimientos de gestión de recursos humanos y la cultura organizativa se perciben como humillantes y opresivas (Liefoghe y Mckenzie Davey, 2001, 2003; Liefoghe, 2003). Según esto, la responsabilidad de las prácticas de *mobbing* va más allá del individuo y podría situarse en el sistema de gestión organizativo.

El análisis de componentes principales que hemos realizado con la escala NAQ-RE muestra una estructura empírica muy similar a la que inicialmente mostraron Einarsen y Raknes (1997), con cinco factores principales que denominaron: “ataque a la vida privada”, “aislamiento social”, “medidas organizativas”, “violencia física” y “otras formas de acoso”. Por nuestra parte, hemos categorizado las conductas de hostigamiento también en cinco factores que hemos llamado: (1) “acoso personal” que incluye conductas referidas a ataques a la vida privada, comentarios ridículos y ofensivos, hostilidad personal, incluso amenaza o abusos físicos; (2) “acoso relacionado con el rendimiento del trabajo”, conductas más centradas en el rendimiento y desempeño de la actividad profesional; (3) “acoso por razones de edad o género”, donde las conductas hostiles tienen relación, por un lado, con el menosprecio de opiniones por razones de edad o género, y por otro, con formas de insinuación sexual; (4)

“acoso organizativo”, relacionado con las medidas que puede adoptar una organización para aislar o dejar sin trabajo efectivo, o por debajo de su competencia profesional a un trabajador; y (5) “otras formas de acoso”, donde se incluyen ítems relacionados con recibir atenciones en razón de su sexo, sentirse explotado y percibir reacciones molestas de sus compañeros debido a que trabaja demasiado.

En cuanto a la utilización del NAQ-RE en España, en una primera investigación realizada por García-Izquierdo, Llor y Sáez (2003) con el NAQ-R de Einarsen y Hoel (2001) identificaron una estructura empírica de siete factores que explicaban un total del 58% de la varianza. Posteriormente, García-Izquierdo *et al.* (2004), con una muestra de 491 sujetos procedentes del sector sanitario (63.7%) y del sector educativo (36.3%), mostraron una estructura de cuatro factores, que explicaba el 56.10% de la varianza total.

Si los comparamos con los resultados de esta investigación, el factor al que hemos denominado “acoso personal” comprendería cinco de los nueve ítems que se identifican en ese trabajo como factor I (ítems 3, 6, 8, 3 y 14). El “acoso relacionado con el trabajo” estaría compuesto por los tres ítems que mayor saturación tienen en el factor II (16, 17 y 18) y al que denominan de manera similar “conductas hostiles relacionadas con el desempeño del trabajo”. El “acoso por razones de edad y género” lo componen los mismos ítems que el factor III de aquella investigación (2, 10, 19, 20, 21, 22). El “acoso organizativo” queda representado en el factor II (4 y 5) y en el factor I (7). Y, el denominado “otras formas de acoso” en los factores I (24), II (23) y III (10). Con estos datos, consideramos que la estructura empírica reflejada en nuestra investigación tiene grandes similitudes con las presentadas en el trabajo de García-Izquierdo *et al.* (2004), sobre todo en los tres primeros factores.

A lo anterior, podemos añadir que el análisis de la frecuencia de los actos hostiles y de las formas de hostigamiento, puede revelar y describir la naturaleza del *mobbing* en un contexto determinado. Así, de acuerdo con Einarsen y Raknes (1997), sabemos que si el acoso procede de los superiores las conductas negativas, principalmente, dirigidas contra la competencia profesional, mientras que cuando procede de la relación entre iguales, suelen manifestarse en ataques personales, como burlas, mofa, exclusión o ridiculización. En nuestro caso, el “acoso al rendimiento en el trabajo” es la categoría más frecuente, lo que viene corroborado por la procedencia del *mobbing* por parte de los supervisores y, posiblemente, con el consentimiento de la dirección, que apoya o evita actuar ante tales prácticas.

Sobre el origen del *mobbing*, los superiores, solos (74.14%) o junto con los compañeros (16.09%), son los señalados como acosadores. Este hecho puede ser un síntoma de liderazgo inadecuado (Einarsen *et al.*, 1994), de falta de recursos para comportamientos de dirección apropiados (Rayner y Cooper, 2003); la posible aprobación de la dirección (Liefoghe y McKenzie Davie, 2001); o lo que hemos señalado anteriormente, una forma de “*mobbing* organizacional” que tiene como objetivo prioritario aumentar la producción y

conseguir sus fines (Zapf y Einarsen, 2003). Además, estas empresas suelen adoptar una cultura empresarial caracterizada por una gran jerarquización, escasa participación y la asunción de valores típicamente masculinos. Todo lo expuesto conforma una “red” que impide a los trabajadores defenderse del poder formal de la organización. Es posible, incluso, que los supervisores no sean plenamente conscientes de los efectos de sus comportamientos hostiles e inadecuados (Rayner y Cooper, 2003), y no tanto por falta de habilidades sociales, sino porque están inmersos en una cultura empresarial que hace que esos comportamientos sean considerados como aceptables.

En resumen, con esta investigación hemos descrito algunos aspectos del *mobbing* en un sector particular como es el hortofrutícola. Por una parte, encontramos altos índices de *mobbing*. Por otro lado, podemos considerar el *mobbing* como un fenómeno heterogéneo que recoge distintas formas de expresión, y que, en nuestro caso, tanto por los tipos de conductas hostiles manifestadas como por la procedencia del mismo, puede entenderse más que como un proceso singular hacia una persona, como una estrategia aparentemente “racional” para conseguir los objetivos que la organización se marca, tanto de rendimiento como de forma de ejercer el control sobre los trabajadores, lo que refuerza el sentido de

la consideración de éste como un fenómeno que va más allá de las relaciones diádicas de los trabajadores y que incluye a la organización como parte responsable, directa o indirectamente, de que esto se produzca. Lo que indudablemente lleva a que sea tratado como un elemento que debe considerarse en las evaluaciones de riesgo de las organizaciones.

En cuanto a las limitaciones de nuestro trabajo podemos señalar que los datos han sido recogidos mediante autoinforme. En un fenómeno tan complejo como el estudiado siempre es conveniente que se cuente con otras fuentes de información para la triangulación de los datos. Así, la utilización de entrevistas personales con trabajadores que se sienten víctimas de *mobbing*, además de la opinión de personas “señaladas” como acosadores podrían ser fuentes de información relevantes del estudio de este fenómeno.

Una segunda limitación viene dada por la no adaptación de los instrumentos de medida a la variada población inmigrante. Un tema que cada vez será más relevante en función del crecimiento de estos colectivos de trabajadores. En nuestra investigación se ha suplido mediante la presencia de un técnico en prevención de riesgos laborales durante el proceso de administración y cumplimentación del cuestionario, para resolver las dudas que pudieran tener en la comprensión de los ítemes.

Referencias

- Björkqvist, K. (1992). Trakassering förekommer bland anställda vid. A.A. *Meddelanden från Abo Akademi*, 9, 14-17.
- Björkqvist, K., Österman, K. y Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20, 173-184.
- Brooks, L y Perot, A.R. (1991). Reporting sexual harassment: Exploring a predictive model. *Psychology of Women Quarterly*, 15, 31-47.
- Consejo Económico y Social de la Región de Murcia (2003). *Condiciones de Trabajo en el sector agroalimentario de la Región de Murcia*. Murcia: CES
- Di Martino, V., Hoel, H. y Cooper, C.L. (2003). *Preventing violence and harassment in the workplace*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Dupré, K.E. y Barling, J. (2003). Workplace aggression. En A. Sagie, M. Koslowsky y S. Stashersky (Eds.), *Misbehaviour and Dysfunctional Attitudes in Organisations*. New York: Palgrave Macmillan
- Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work, *International Journal of Manpower*, 20 (1-2), 16-27.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: a review of the Scandinavian approach. *Aggression and violent behavior*, 5 (4), 379-401.
- Einarsen, S. y Hoel, H. (2001). The Negative Acts Questionnaire: development, validation and revision of a measure of bullying at work. *Paper presented at the 10th European Congress on Work and Organisational Psychology*. Praga.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. y Cooper, C.L. (2003). The concept of bullying at work. En S. Einarsen; H. Hoel; D. Zapf y C.L. Cooper (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International perspectives in research and practise*. (pp. 3-30) London: Taylor y Francis Books Ltd.
- Einarsen, S. y Raknes, B.I. (1997). Harassment at work and victimization of men. *Violence and Victims*, 12, 247-263.
- Einarsen, S., Raknes, B.I. y Matthiesen, S.M. (1994). Bullying and harassment at work and their relations to work environment quality. An exploratory study. *The European Work and Organizational Psychology*, 4, 381-401.
- Einarsen, S. y Skogstad, A. (1996). Bullying at work: epidemiological findings in public and private organisations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 185-201.
- García-Izquierdo, M; Sáez, M.C. y Llor, B. (2003). Validación de la escala NAQ de Einarsen y Raknes (1997). Comunicación oral presentada al VIII Congreso nacional de Psicología Social. Málaga (España).
- García-Izquierdo, M., Llor, B., Sáez, M.C., Ruiz, J.A., Blasco, J.R. y Campillo, M.J. (2004). Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: El NAQ-RE. Revisión de la adaptación española. *Comunicación oral presentada al VII European Conference On Psychological Assessment*. Málaga (España).
- Hirigoyen, M.F. (2001). *El acoso moral en el trabajo*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Hoel, H., Cooper C.L. y Faragher, B. (2001). The experience of bullying in Great Britain: the impact of organisational status. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 443-465.
- Hoel, H., Rayner, CH. y Cooper C.L. (1999). Workplace bullying. En C.L. Cooper & I.T. Robertson (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 14, 195-230. Chichester: Wiley
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5, 119-126.
- Leymann, H. (1996). The content and development of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165-184.
- Liefvooghe, A.P.D. (2003). Employee accounts of bullying at work. *International and Decision Making*, 4 (1), 24-34.
- Liefvooghe, A.P.D. y McKenzie Davey, K. (2001). Accounts of workplace bullying: the role of the organisation. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 375-392.
- Liefvooghe, A.P.D. y McKenzie Davey, K. (2003). Explaining bullying at work: Why should we listen to employee accounts? En S. Einarsen.; H. Hoel; D. Zapf y C.L. Cooper (Ed.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International perspectives in research and practise* (pp 219-230) London: Taylor y Francis Books Ltd.
- Mikkelsen, E.G. y Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish work-life: Prevalence and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 393-413.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. MTAS (2004). *V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Madrid: Almodóvar, A. (Coord).
- Neuberger, O. (1999). *Mobbing: Übel Mitspielen in Organisationen* (3ª Ed.). München: Rainer Hampp Verlag.

- Niedl, K. (1996). Mobbing and wellbeing: economic and personal development implications. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 139-150.
- O'Moore, M. y Hellery, B. (1989). Bullying in Dublin schools. *The Iris Journal of Psychology*, 10, 426-441
- Paoli, P. y Merllie, D. (2001). Third European Survey on Working Conditions in the European Union (2000). *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions*. Luxemburg: Office for the Official Publications of
- Piñuel, I. (2001). *Estudio Barómetro Cisneros II*. Madrid: Universidad de Alcalá de Henares.
- Piñuel, I. (2004). Informe CISNEROS V. La incidencia del *mobbing* o acoso psicológico en el trabajo en la Administración (AEGT E IGAE). Sitio Web en: <http://www.gestha.org/menu4/cisneros/informe040712.pdf>.
- Randall, P. (1992). Abuse at work drains people, money, and medical workplace not immune. *Journal of American Medical Association*, 267, 1439-1440.
- Rayner, Ch. y Cooper C.L. (2003). The black hole in bullying at work research. *International Journal Management and Decision Making*, 4 (1), 47-63.
- Sempere, J.M. (2004). *I Encuesta de condiciones de trabajo en la Comunidad Valenciana*. Valencia: Fundación de la Comunidad Valenciana para la Prevención de Riesgos Laborales
- Vartia, M. (1996). The sources go bullying-psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 203-214.
- Vartia, M. (2001). Consequences of workplaces bullying with respect to the well-being of its targets and the observers of bullying. *Scand Work Environ Health*, 21 (1), 63-69.
- Zapf, D. y Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 497-522.
- Zapf, D. y Einarsen, S. (2003). Individual antecedents of bullying: victims and perpetrators, En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C.L Cooper (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice* (pp. 165-184). London: Taylor y Francis Books Ltd.
- Zapf, D., Knorz, C. y Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health Outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 215-237.

(Artículo recibido: 10-3-2006; aceptado: 2-2-2007)